

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI
FACULTAD DE ENFERMERIA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL
OPERATIVO DE ENFERMERIA**

TESIS

Que para obtener el GRADO de:

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

PRESENTA:

**Licenciada en Enfermería
ROSA ICELA ORTEGA PUENTE**

**DIRECTORA:
M.C.S.S. MA. ALEJANDRA HERNÁNDEZ CASTAÑÓN**

FEBRERO 2004





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**Satisfacción Laboral y Ausentismo del Personal
Operativo de Enfermería**

TESIS

**Para obtener el GRADO de :
Maestra en Administración de la Atención de Enfermería**

Presentada por:

**Licenciada en Enfermería
ROSA ICELA ORTEGA PUENTE**

Aprobada por el Comité de Tesis

Directora


MCSS Ma. Alejandra Hernández Castañón

Asesor Metodológico


MAAE. Rosa Ma. Guadalupe Andrade Cepeda

FEBRERO 2004





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

FACULTAD DE ENFERMERÍA

Av. Niño Artillero 130 Conmutador: Tel. 826-23-24; 826-23-25; Fax: 826-23-26
Posgrado e Investigación: Tel./fax: 826-24-27 Dirección: Tel. 826-23-27
Zona Universitaria, C.P. 76240, San Luis Potosí, S.L.P., México



UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

TEMA DE TESIS:
**Satisfacción Laboral y Ausentismo
del Personal Operativo de Enfermería**

ELABORADO POR:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA
ROSA ICELA ORTEGA PUENTE

APROBÓ:

PRÉSIDENTE DE JURADO

M. A. M. MAGDALENA MIRANDA HERRERA

SECRETARIO

VOCAL

M A A E. ROSA M. GUADALUPE ANDRADE CEPEDA

M A A. SANDRA OLIMPIA GUTIÉRREZ ENRÍQUEZ

FEBRERO 2004

RESUMEN

El propósito de éste estudio fue determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo injustificado del personal operativo de enfermería.

Se realizó un estudio retrospectivo, prospectivo y correlacional. La muestra se conformó por 80 enfermeras de las cuales 77 fueron las que participaron, con un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se buscó el ausentismo injustificado de los meses febrero – mayo 1998, el instrumento para medir la satisfacción laboral consta de 6 indicadores y 29 ítems. La confiabilidad sustentada en un alfa cronbach de 0.89. Medido con una escala tipo Lickert: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho; el ausentismo injustificado fue registrado en un formato ex profeso y para las causas se determinaron a través de 2 preguntas abiertas.

Los resultados del análisis de la relación entre satisfacción laboral y ausentismo injustificado indican una correlación negativa ($r = 0.0183$), la prueba de hipótesis señala que no hay significancia estadística ($t_{75} = 2.4$, $p > .05$) por lo tanto se disprueba la hipótesis.

En relación a la satisfacción laboral se encontró que 65% del personal de enfermería tiene una satisfacción moderada, el indicador que calificó con un nivel de satisfacción alto fue: importancia de la tarea y relaciones interpersonales con un nivel moderado, en relación al ausentismo se identifico un nivel bajo, el cual estuvo determinado por 28 personas que se ausentaron y un total de 67 faltas, la causa de ausentismo que predominó fueron: los problemas personales con 39%.

Por tanto se concluye que, existen una serie de factores que van a influir tanto para que se presente la satisfacción laboral con el ausentismo

injustificado y que pueden estar dados por factores derivados de la institución, el trabajador y las causas que hayan llevado a éstos, ya que se pudo observar que entre las variables estudiadas existió una correlación con tendencia negativa.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	4
III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	5
IV. MATERIAL Y METODOS.....	26
V. RESULTADOS.....	32
VI. DISCUSIÓN.....	40
VII. CONCLUSIONES.....	45
VIII. LIMITANTES.....	47
IX. RECOMENDACIONES.....	48
X. BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	52

I. INTRODUCCIÓN

La década de los años cincuenta fue un periodo fructífero en el desarrollo de los conceptos de la motivación y de la satisfacción en el trabajo, como causa de la revolución industrial, se generó un trabajo que consistió en tareas repetitivas y se consideraba a la producción como la satisfacción en el trabajo.

A partir de los estudios de Hawthorne realizados por Elton Mayo, se inicia el movimiento de las relaciones humanas, se concentró en las personas y su ambiente de trabajo, para de este modo, convertir la estructura de trabajo en un medio que permita a los trabajadores satisfacer necesidades de interacción y de relaciones interpersonales, entre otras. Hampton (1991).

Siendo la satisfacción laboral, un punto primordial tanto para el individuo como para la organización, se debe recordar que ésta se manifiesta a través de diversas actitudes que el empleado tiene hacia aspectos de su puesto, ambiente de trabajo y ambiente social, por lo que es importante que la organización identifique situaciones que causan insatisfacción, ya que se asocia con el ausentismo, que sin duda repercute sobre los costos económicos de la institución.

El ausentismo, considerado como la inasistencia al trabajo, al respecto Robbins (1998) menciona que es difícil para una organización operar y lograr sus objetivos si los empleados no asisten, en las Instituciones de Salud, esta situación es importante, sobre todo en el departamento de enfermería, el cual proporciona cuidados a los pacientes los 365 días de año y las 24 horas del día.

Es importante señalar que el ausentismo no programado se encuentra dentro de las primeras causas que afectan el otorgamiento del servicio, teniendo un impacto económico considerable, principalmente en el costo que generan las sustituciones.

Investigaciones en enfermería han reportado algunos aspectos que guardan relación con el ausentismo, tales como: el tamaño de la organización, el cuidado de los hijos, o incapacidades. Gibson (1966), Hernández (1996), Campos (1999).

En este contexto en el Hospital Central “Dr. Ignacio Morones Prieto”, institución en donde se realizó este estudio, se tienen contemplados dos tipos de ausentismo, el programado o justificado el cual incluye: vacaciones, permisos, cuidados maternos, y permisos económicos, el otro tipo de ausentismo es el injustificado, que genera descuento del día no laborado y repercute en las demás prestaciones económicas que el empleado tiene.

De acuerdo a la normativa vigente de la institución, el ausentismo injustificado es sancionado de la siguiente forma: tres inasistencias consecutivas en el mes se le suspende 8 días y con cuatro inasistencias se hace merecedor a la rescisión de contrato. A pesar de este tipo de sanciones, se sigue presentando ausentismo, en 1999 el diagnóstico administrativo que realice en este hospital 29% del ausentismo correspondía a este tipo. Sin embargo, en el convivir cotidiano con el personal operativo, se ha observado que algunos empleados planean mensualmente sus faltas, procurando que éstas no les afecten en el sentido de que se les suspenda.

El ausentismo genera inconformidades y fricciones entre el personal que se presenta trabajar y las supervisoras, debido a que en la mayoría de los casos no se cubre el lugar y el trabajo se redistribuye, o bien, se saca a personal de otro servicio, aun cuando éste haya iniciado el trabajo y por lo tanto puede repercutir en la calidad de la atención que se le brinda al usuario.

Un aspecto importante a considerar es que no siempre las causas de ausentismo están en el empleado, sino en ciertas características de la organización, como son: supervisión deficiente, empobrecimiento de las tareas,

escasa motivación y estímulo, condiciones desagradables de trabajo, precaria integración del empleado a la misma organización y aspectos psicológicos de una administración deficiente. Dilts (1985).

Por lo antes expuesto surgió la inquietud de estudiar si existe relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo injustificado del personal operativo de enfermería, ya que las responsabilidades y obligaciones de un trabajo, influyen en la voluntad del empleado para asistir al trabajo, y la satisfacción laboral del personal que labora en toda organización es pieza fundamental en la consecución de las metas organizacionales.

II. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo del personal operativo de enfermería.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- * Identificar la satisfacción en el trabajo del personal operativo de enfermería con relación a la importancia de la tarea, el reconocimiento, los ascensos, la supervisión, las relaciones interpersonales y la seguridad en el trabajo.
- * Conocer el nivel de satisfacción laboral.
- * Determinar los niveles de ausentismo injustificado.
- * Identificar las causas de ausentismo según la opinión del personal de enfermería.

III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Los temas que conforman esta sección, son: La satisfacción en el trabajo, algunos aspectos de la teoría de los dos factores de Herzberg, que fue base para la estructura del instrumento de recolección de información; ausentismo del personal y la normativa de la institución en lo relativo a ausentismo.

El trabajo en sí, es considerado de extrema importancia en la motivación, además, históricamente, ha sido descrito como un proveedor de la oportunidad de tomar parte en la tarea de desarrollar y mantener el universo y sus habitantes, influye en los valores culturales y determina las circunstancias bajo las cuales se vive. Una persona tiende a trabajar con gusto, si la satisfacción derivada de las acciones realizadas es grande y de acuerdo con sus deseos. Hodgetts(1981). Otras características importantes son:

1. La naturaleza general del empleo.
2. Libertad para ejecutarlo, de usar ideas personales, de sentirse indispensable en los esfuerzos que producen la realización del mismo y de tomar decisiones respecto al mismo.
3. Oportunidad de progresar y desarrollarse mediante el entrenamiento, la retroalimentación del desempeño y recibir una variedad razonable de asignaciones.
4. Reconocimiento de la realización del trabajo en una forma directa, sincera y oportuna.

3.1 TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG.

Abraham Maslow en 1945, estableció una jerarquía de las necesidades humanas, ubica al inicio de la escala, las necesidades que son vitales a la supervivencia, y en el nivel superior las que conducen a la persona a desarrollar su potencial y logro de ciertas metas. Al jerarquizar las necesidades

las organizó en cinco grupos: las fisiológicas, de seguridad, afiliación, estimación y la autorrealización. Estas necesidades han fundamentado estudios sobre satisfacción laboral. Fleishman (1979).

Mientras que Maslow fundamenta su teoría de motivación en las diferentes necesidades humanas, Herzberg la fundamenta en el ambiente externo y en el trabajo del individuo retomando conceptos de la teoría de Maslow.

Wexley (1990) refiere que, Herzberg se basó en la existencia de dos tipos de factores :

a). *Satisfactores* ó "*motivadores*": provocan satisfacción con el cargo y con las aparentes mejoras en el desempeño, éstos son: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en sí.

Al otro conjunto lo denominó b). Higiénicos o "*insatisfactores*", tales como: supervisión, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo, etc., tienden a actuar en una dirección negativa. Si esos factores se sitúan en un nivel por debajo de lo adecuado en términos de expectativas de los empleados, podrán causar insatisfacción. Mientras los factores satisfactorios son intrínsecos, los insatisfactorios son periféricos y extrínsecos en relación con el cargo en sí. A través de éstos factores, algunas organizaciones tradicionalmente vienen intentando motivar a los empleados.

En función de sus investigaciones, Herzberg postula su teoría de los dos factores

A). *Factores motivadores o satisfactores*: Estos se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el mismo. Son los factores motivacionales los que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales.

Para éste autor, el término motivación significa, sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifestado por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador.

B). *Factores higiénicos o insatisfactorios*: Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluye las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. corresponden a la perspectiva ambiental. Constituyen los factores tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados.

Escogió la palabra higiene para reflejar el carácter preventivo ó profiláctico y para mostrar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, pero cuando son precarios provocan la insatisfacción. El enfoque de Herzberg, enfatiza aquellos factores que, tradicionalmente, son descuidados por las organizaciones en favor de los insatisfactorios, al intentar el incremento del desempeño y la satisfacción personal.

3.2 SATISFACCION EN EL TRABAJO.

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y satisfacción en el trabajo ya que existe estrecha relación entre ambas. La satisfacción en el trabajo es básicamente un conjunto de actitudes y sentimientos, mismos que dependen de numerosos factores: sitios en el que el empleado debe estacionar su automóvil, el hecho de que lo llamen por su nombre de pila, el sentido de logro o realización que le procura su trabajo (recompensas equitativas,

condiciones de trabajo que constituyen un respaldo y colegas que apoyen). Robbins (1998).

Hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, por ejemplo: la edad, la salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición social, actividades recreativas y uso del tiempo libre, relaciones familiares, afiliaciones sociales, así como las motivaciones y las aspiraciones personales y su autorrealización.

Actualmente, en las organizaciones se procura ante todo medir y mejorar las actitudes de los empleados, pero esto no fue siempre así. En la época de la administración científica (1911), cuando al empleado se le consideraba una máquina más del equipo, a la gerencia no le interesaba en absoluto el personal; ya que después de todo una máquina carece de sentimientos y actitudes. En la época industrial se trataba de aumentar la producción casi exclusivamente con la creación de métodos de selección más eficaces. Schutlz (1991).

Todo vino a cambiar radicalmente con la importancia que se le dio a las relaciones humanas. Este enfoque puso de manifiesto que la productividad humana no dependía de tan sólo de sus habilidades y conocimientos. En los estudios de Hawthorne, cerca de 20,000 entrevistas celebradas con los trabajadores convencieron a la gerencia de que éstos tenían sentimientos y actitudes hacia sus tareas y que este hecho repercutía en su eficiencia. Tan pronto la industria se dio cuenta de ello, emprendió esfuerzos por medir las actitudes y adiestrar a los supervisores para mostrar sensibilidad ante los sentimientos del personal. Se concluyó que si la satisfacción con el trabajo y la moral podían ser mejoradas, también era posible elevar la calidad del rendimiento. Robbins (1998).

Los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad y les ofrezcan una variedad de tareas,

libertad y retroalimentación sobre que tan bien se están desempeñando. Estas características hacen que el trabajo se haga desafiante desde el punto de vista mental. Los puestos que implican muy poco desafío causan aburrimiento, pero demasiados retos pueden crear frustración y sentimiento de fracaso.

Los trabajadores desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldo en la comunidad, es probable que haya satisfacción. Pero no todos buscan dinero, mucha gente esta dispuesta a aceptar menos dinero para poder trabajar en una ubicación preferida o en un puesto menos exigente, pero la clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que uno recibe, más bien es la percepción de equidad. De igual forma los empleados buscan políticas y prácticas de ascenso justas, los ascensos proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y mejor status social. Davis (1999).

El empleado se preocupa tanto por su ambiente de trabajo, como por su comodidad personal y buen desempeño. Los estudios demuestran que se prefieren entornos físicos que no sean peligrosos ni incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar en los extremos.

La gente percibe más de su trabajo que simplemente logros tangibles o dinero, para la mayoría de los empleados, el trabajo también llena su necesidad de interacción social, por lo tanto no es de sorprender que tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen conduce a una mayor satisfacción del trabajo. El comportamiento del jefe es un determinante principal de la satisfacción, por lo general, los estudios encuentran que se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, alaba el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal por ellos. Hay que tener presente que el tipo de personalidad (talentos y habilidades) debe

ser congruente con vocación seleccionada para satisfacer los requerimientos en el trabajo.

Los factores situacionales son importantes también, pero existen otros de gran trascendencia: las características personales. En la satisfacción, influye el sexo, la edad, la raza, el nivel de inteligencia y la antigüedad en el trabajo. Estos son factores que la empresa no puede modificar pero, sí sirven para prever el grado relativo de la satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores. Robbins (1998).

En términos generales, la satisfacción aumenta con la edad; la más baja corresponde al personal más joven. Los jóvenes trabajadores de hoy en día desean obtener una realización personal más completa. Cuando se les pregunta lo que quieren obtener de su trabajo, los estudiantes mencionan la necesidad de hacer una aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones. Las generaciones pasadas influidas por la gran depresión de 1930 (en Estados Unidos), mencionaban el sueldo, la seguridad y los ascensos como meta profesional, son metas externas, más fáciles de alcanzar que los objetivos internos de realización y satisfacción personal.

De ahí que muchos jóvenes se sientan decepcionados cuando empiezan a trabajar, ya que no encuentran en su actividad el interés y la oportunidad de asumir responsabilidades. La edad y la experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismo, autoestima y más responsabilidad; de esta manera el sujeto experimenta la sensación de un logro más completo, lo que se afirma que la satisfacción del empleado aumenta con la edad.

En cuanto al género, las mujeres poco a poco han llegado a convertirse en un sector numeroso e importante de la fuerza de trabajo, por lo que es necesario que las empresas conozcan su grado de satisfacción laboral; en algunos estudios se ha demostrado que se sienten más contentas con su trabajo

y otros demuestran lo contrario, algunas investigaciones demuestran que están más insatisfechas que los hombres, pero se sabe que les interesa aspectos del trabajo por los que algunos hombres no demuestran ningún interés. Robbins (1998).

Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionistas se parecen más a la de los ejecutivos, ellas obtienen más satisfacción con su trabajo, en cambio, las mujeres con hijos no consideran al trabajo como el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas con su papel de madre, esposa y ama de casa. Los investigadores señalan que no es el sexo propiamente dicho el que se relaciona con la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que dependen de él. Desafortunadamente, todavía se paga menos a la mujer que al hombre en un mismo puesto y aquella tiene menos oportunidades de ascenso. Martínez (1993).

La inteligencia es otro factor para análisis, ya que no parece repercutir profundamente en la satisfacción del empleado, pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que se va a ejecutar. En muchas profesiones hay un límite de inteligencia necesario para alcanzar el rendimiento y satisfacción en el trabajo, los que no lo rebasan o que no lo alcanzan sentirán frustración o aburrimiento e insatisfacción. En investigaciones se ha demostrado que aquellos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeñan, lo sentirán monótono y terminarán por sentir tedio y descontento.

La escolaridad es otro elemento que suele relacionarse con la inteligencia. En varios estudios se ha comprobado que los de escolaridad más alta experimentan más satisfacción general con su trabajo, es posible que consigan puestos más interesantes y de mayor autonomía, que ofrecen además mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento.

Algunos investigadores revelan que los empleados están más contentos con su trabajo, sí tienen oportunidades de demostrar las habilidades que poseen, el uso y su aplicación forma parte de lo que Maslow señala al describir la autorrealización (necesidades de crecimiento y desarrollo personal). Cuanto más alto sea el rango de un cargo, mayor será la jerarquía que procure.

En términos generales, a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (descritas por Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad. Se ha probado que la satisfacción varía según los diversos tipos de ocupación, una de éstas es la enfermería, que generalmente esta representada en su mayoría por mujeres, las cuales, además de tener un trabajo, cumplen con diferentes roles, como son: el ser esposas, madres, estudiantes, etc., aspectos que en determinado momento influyen en la satisfacción laboral.

De acuerdo con Herzberg, existen algunos factores de los cuales va a depender la satisfacción e insatisfacción de la persona, estos se relacionan directamente con la autonomía, responsabilidad, reconocimiento y los logros constituidos por el trabajo.

Se ha observado que la insatisfacción de las enfermeras corresponde en ocasiones al excesivo trabajo, salarios insuficientes para cubrir sus necesidades primarias, la carencia de oportunidades para una formación continua en horas de trabajo o el déficit de incentivos. Estos mismos elementos pueden causar estrés cuando están presentes en un grado extremo y provocar agotamiento, lo cual conduce a la pérdida de empatía con los pacientes y al ausentismo extremo Kleinman (1982).

Algunas otras investigaciones publicadas son las de: " Nurses' Satisfaction with their Work Situation," en la cual se elaboró un instrumento que fue aplicado a dos grupos de enfermeras empleadas en hospitales urbanos, los

resultados de esta investigación fueron que se clasificó a la autonomía como fue la necesidad más importante, lo que explicó porque el área de la salud esta compuesta por un gran número de profesionales especializados, Slavitt (1978).

Chávez y cols. (1984), en un estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre el grado de satisfacción laboral del personal médico y de enfermería que ocupa puestos de confianza, identificando que el 66% de la población estudiada manifestó satisfacción media, de las dimensiones, la que señala mayor número de sujetos con satisfacción alta es la autonomía, la satisfacción baja la atribuyen a relaciones profesionales, recompensas y cantidad de trabajo.

Mottaz (1988), estudio la naturaleza y fuentes de la satisfacción en el trabajo, en un grupo de 312 enfermeras registradas y 1, 303 empleados de otras profesiones, encontró que existe un nivel de satisfacción moderado en general del personal de enfermería, pero al mismo tiempo presentan un nivel bajo con relación a los otros grupos de profesionistas, dicho nivel se manifestó en la autonomía de la tarea, colaboración del supervisor, salario y el poco compromiso con la tarea.

McGrath, et al (1989), señalan que factores como el salario, capacitación, promociones y cambios administrativos tiene influencia para la motivación y la satisfacción el trabajo y por lo tanto su relación con el ausentismo.

En el estudio de "Nurses' Job Satisfaction: A Proposed Measure", se estudiaron 350 enfermeras, para dentificar los incentivos que esperan tener de su trabajo, se desarrolló un estímulo sobre la satisfacción, designado a medir la seguridad de las recompensas (potencial amenaza contra peligros), incentivos sociales (necesidad de corresponder), y psicológicos (autonomía, responsabilidad, reconocimiento y apreciación); los resultados demuestran que las enfermeras que sienten un ambiente laboral adecuado, en el cual les

permitan tanto la autonomía como las relaciones interpersonales con sus colaboradores, están más satisfechas con su trabajo y con el compromiso organizacional. Muller (1990).

Otro estudio sobre "Satisfacción laboral en Médicos y Enfermeras", reporta que de las dimensiones estudiadas, la que proporcionó mayor número de sujetos con satisfacción fue la autonomía. Las relaciones profesionales y la cantidad de trabajo fueron dimensiones en las que se encontró menor proporción de sujetos satisfechos. La edad y la antigüedad en el puesto son variables que están relacionadas con el nivel de satisfacción. Flores (1994).

Pacheco y cols (1994), investigaron el grado de satisfacción del personal de enfermería en 17 Unidades de Medicina Familiar, señalando que 49% se consideran no satisfechas en cuanto al reconocimiento, 41% manifiesta no estar satisfechas en cuanto a capacitación y habilidad y un 54% se encuentran orgullosa de pertenecer al IMSS.

Moreno y cols. (1998), estudiaron una muestra de 120 enfermeras profesionales del área operativa, con el propósito de determinar la influencia de la motivación y la satisfacción en la auto percepción de la calidad del cuidado que proporciona enfermería. Los resultados señalan que la satisfacción influyó en la auto percepción de enfermería respecto al cuidado que proporciona y la motivación no tuvo ninguna influencia, como causa de insatisfacción encontraron salario, reconocimiento, prestaciones y relaciones interpersonales con sus compañeros.

Andrade (2000), encontró un nivel de satisfacción moderado en un 49%, y las dimensiones que causan ésta son las recompensas sociales, la satisfacción con compañeros y las oportunidades de interacción.

3.3 AUSENTISMO.

Muchos administradores se asustan cuando relacionan porcentualmente el total de horas de ausentismo con el número correspondiente de hombres horas trabajadas, principalmente porque el ausentismo se refiere a la ausencia en momentos en que los empleados deberían estar trabajando normalmente y no incluye vacaciones regulares, inasistencias debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependan de la organización.

Existen algunas teorías sobre el ausentismo que se han planteado entre las cuales están las siguientes:

Gibson (1966) intentó explicar algunas de las características principales de la conducta del ausentismo por medio de la noción de un contrato informal. El contrato, sin embargo, es visto como un hecho entre la organización y el individuo.

Estaba interesado en ausentismos que no son lo suficientemente largos para activar los procedimientos de legitimación formal. Usó el concepto de valencia, refiriéndose a las relaciones positivas o negativas de la persona en una situación de trabajo y apuntó que si las valencias combinadas de una situación de trabajo eran débiles, sería más fácil para la gente legitimar sus ausentismos por sí solos. Menciona que el tamaño de la organización influye en los índices ausentismo, ya que en las grandes organizaciones existe una gran división del trabajo, más encubrimientos de las contribuciones de los individuos, permitiendo de esta forma mayor facilidad para no presentarse al trabajo. En su discusión menciona la importancia de la identificación del empleado con la organización, como en el caso de los empleados veteranos y argumenta la importancia de la "autenticidad" del contrato de trabajo; en otras palabras, que la organización debe ofrecer un trato justo al individuo, para fortalecer los sentimientos de obligación. Chadwick (1982).

Hill y Trist (1953;1962), contribuyeron con una teoría del ausentismo como una retirada de las situaciones estresantes del trabajo, poniendo como evidencia para esta propuesta ciertos modelos de ausentismo e índices de accidentes registrados en un período de cuatro años en una gran compañía. La retirada es el concepto explicatorio principal; así, los individuos que experimentan conflictos con satisfacciones y obligaciones tienden a expresarse por medio de la productividad, accidentes, y ausentismos no justificados; el conflicto depende de la secuencia de tres fases en la relación empleado – organización, que se describen a continuación, Chadwick (1982):

El deseo de retirada, que es la primera etapa, se expresa principalmente en el rendimiento laboral. Algo importante que Hill y Trist anotaron en este periodo, fue que cuando los recién llegados ignorantes de las normas prevalentes sobre el ausentismo no saben que tan distantes tienen este medio de retirada a su disposición. Después de la crisis inicial de inducción, “los estables tienen tiempo de aprender la cultura de ausentismo prevaleciente al punto donde puedan operar más libremente”, ésta es la segunda fase, la cual es llamada “tránsito diferencial”. Subsecuentemente la relación se estabiliza, se reduce la crisis inicial y el individuo alcanza la tercera fase de “conexión establecida” que reduce los niveles de ausentismo.

Así, los cambios en la conducta de retiro son explicados por la incorporación de normas y cómo los individuos se vuelvan conscientes de, o parte de, clases de ausentismos tolerados en la organización. Sin embargo, si las salidas sancionadas del estrés disponibles (ausencias justificadas) son insuficientes, entonces las hostilidades hacia el medio ambiente de trabajo se expresan en accidentes e “indisposiciones”.

3.3.1 UN MODELO BASICO DE AUSENTISMO

De acuerdo a este modelo de ausentismo referido por Dilts (1985), se dice que existen tres condiciones que son necesarias y suficientes para asegurar

la asistencia del empleado. Es decir, que cada una de las condiciones deben ser satisfechas y así el empleado se reportará al trabajo. Estas tres condiciones son: empleados capaces de asistir (**facultad**); empleados con deseos de trabajar (**voluntad**); y empleados con oportunidad de trabajo (**oportunidad**). Si es capaz, desea y tiene la oportunidad el empleado asistirá a su trabajo, pero si llega a faltar alguna de estas el empleado no se presentará a laborar; cabe mencionar que estas tres condiciones no son independientes entre sí y cada una esta influenciada por diversos factores.

Voluntad de asistir.

La motivación del empleado para asistir a su trabajo es una variable de decisión que esta controlada por él. Los patrones sólo pueden influir en como el individuo toma la decisión de asistir o faltar. Todas las variables económicas, psicológicas y sociológicas se originan dentro de un juego en los procesos de toma de decisiones de los empleados. En un sentido económico, lo que puede ser un salario atractivo para el patrón no lo es para el empleado.

Los psicólogos industriales enfocaron su atención en dos categorías generales de influencias conductuales en el lugar de trabajo: variables de: a) contenido y b) contexto laboral.

Las variables de contenido las definen como aquellos factores de conducta contenidos en las responsabilidades, derechos y recompensas de empleos específicos. Y las variables de contexto laboral pueden definirse como aquellas influencias de conducta asociadas con el ambiente en que el trabajo toma lugar. Tales factores conductuales como entornos físicos, estrés, tamaño del equipo y relaciones con los colaboradores.

Contenido laboral.

Los diversos aspectos de contenido laboral no están contruidos artificialmente, sino que están indicados por los objetivos, necesidades y entornos en los que el empleado debe funcionar.

Las responsabilidades de un trabajo en particular son que a los empleados se les paga por un desempeño y sus obligaciones diferirán por las ocupaciones y el nivel que ocupen dentro de la organización. De tal forma que las técnicas motivacionales aplicadas a cada uno de los trabajadores deben tener en cuenta la manera en la que cada uno de ellos ve su compromiso.

Las responsabilidades y obligaciones de un trabajo específico están relacionadas con la satisfacción laboral, los valores de los empleados y el estrés en el trabajo. La satisfacción influye en la voluntad del empleado para asistir al trabajo, si las obligaciones de un trabajo específico son desafiantes e intrínsecamente recompensadas al beneficiado, entonces el empleado estará satisfecho con el trabajo, si todas las cosas siguen iguales, y los problemas aumentan cuando las obligaciones requeridas causan insatisfacción en el empleado, así mismo, si es incapaz de desempeñar las obligaciones requeridas o se aburre con la asignación en donde no usa su potencial entonces estará insatisfecho. Esta insatisfacción se manifiesta típicamente en la expresión de demandas, protestas formales y retiro de la organización. El retiro puede cumplirse a través de algunas rutas, como el aislamiento de los colaboradores, evitar ciertas tareas, abandonar el trabajo o ausentarse. Dilts (1985).

El reconocimiento por medio de las oportunidades de desarrollo, pagos o salarios más altos, aumento de beneficios y más derechos para un trabajador que se desempeña adecuadamente, motivará a los empleados a participar en las operaciones de los patrones.

Contexto Laboral.

Se refiere a los diversos elementos que disfrazan al entorno laboral. Dichos factores como las relaciones con los colaboradores, tamaño del grupo de trabajo, entorno físico, y estilos de liderazgo administrativo pueden influir en la motivación del empleado para asistir a trabajar.

Las relaciones con los colaboradores tienen influencia sobre la satisfacción en conjunto de un trabajador con una labor específica. Cuando los empleados se ausentan a menudo son una fuente sustancial de ansiedad en la fuerza de trabajo, especialmente si los trabajadores con ausentismo crónico están asignados a labores desagradables.

El tamaño del grupo laboral se refiere al número de personas en el grupo de trabajo del empleado; en organizaciones grandes, generalmente experimentan índices de ausentismo mayores que las pequeñas y se tiene mayor dificultad con las comunicaciones internas, además de que existe una gran probabilidad de que los miembros del grupo tengan diferentes objetivos, antecedentes y expectativas personales resultando en una fricción dentro del grupo y como resultado, más empleados se ausentan.

El entorno físico del lugar de trabajo también es de gran importancia, la limpieza, comodidad y seguridad hacen al lugar de trabajo más atractivo y los trabajadores probablemente estén más satisfechos con dicho ambiente.

El estilo de liderazgo es otro factor a tomar en cuenta en el ausentismo; el liderazgo es la forma en que los empleados administrativos intentan influir en los subordinados; depende además sustancialmente de la situación en que debe darse el liderazgo.

Cabe mencionar que, los empleados que optan por ausentarse del trabajo frecuentemente lo hacen debido a que probablemente algo está mal en su entorno y contexto laboral que es necesario tomar en cuenta si se desea tener un control del ausentismo.

Facultad de asistir.

Existen muchas situaciones donde un empleado puede desear asistir a su trabajo pero es incapaz de hacerlo. La enfermedad y los accidentes son las causas más comunes de incapacidad de asistir al trabajo.

En ocasiones, algunas organizaciones equipan las áreas de trabajo para controlar el calor, la luz, el ruido y otros peligros ambientales.

Así mismo, es importante tener en cuenta que, es difícil saber cuando una persona realmente se encuentra enferma ya que, en muchas ocasiones las enfermedades son auto reportadas y diagnosticadas. Con relación al ausentismo por accidentes, las organizaciones fomentan numerosas prácticas para reducir el ausentismo por lesiones. La mayoría de estos esfuerzos se enfocan a la prevención de accidentes, incluyendo la capacitación laboral del empleado, diseño de equipo y lugar de trabajo.

Oportunidad para asistir.

Respecto a este rubro se menciona que un empleado puede desear asistir a trabajar y ser capaz de hacerlo pero no tiene la oportunidad de asistir. Existen dos grupos importantes de variables a tomar en cuenta dentro de este aspecto: responsabilidades familiares y problemas de transporte.

Las características personales del individuo juegan un rol importante en la relación entre responsabilidades familiares y ausentismo(sexo, edad y tamaño de familia). De ahí que los índices más altos de ausentismo sean en las mujeres por la responsabilidad familiar ya que aparte de ser fuerza de trabajo son las responsables de la crianza de los hijos. Se ha encontrado, además, que la distancia, el tiempo de recorrido y las condiciones climatológicas influyen en la asistencia al trabajo.

En la práctica diaria se observa que el ausentismo en enfermería, es un problema trascendente para las instituciones de salud, debido a que este grupo

es el mayoritario. Los individuos que se sienten menos satisfechos tienden a faltar con mayor frecuencia, no significa que planeen ausentarse, sino que se presenta alguna razón para hacerlo y si a esto se le incrementa una persona insatisfecha será más fácil aceptar dicha razón, además, es importante mencionar que este profesional de la salud desempeña múltiples papeles, entre ellos, el tener doble empleo, por lo cual se piensa que este problema tenga relación con el desgaste profesional y éste con la insatisfacción laboral.

3.4 ASPECTOS LEGALES.

Sin duda alguna, es importante resaltar los aspectos legales que conciernen al ausentismo y se encuentran en las Condiciones Generales de Trabajo (2002-2005) bajo las cuales se rige el personal que participa en el estudio. Se hará referencia sólo a los capítulos en los cuales se involucre al ausentismo.

Capítulo V.

De la terminación de los efectos del nombramiento.

Artículo 29. Son causas de terminación de los efectos de un nombramiento, sin perjuicio de lo que disponen la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y el Código Penal para el Distrito Federal, las que se señalan en el artículo 46 de la Ley General De Los Trabajadores Al Servicio Del Estado y en éstas Condiciones.

Artículo 31. Para la debida interpretación de la Fracción I del artículo 46 de la Ley, se entenderá por abandono de empleo:

- I. El hecho de que un trabajador falte al desempeño de sus labores por cuatro días hábiles consecutivos, sin aviso ni causa justificada.

-
- II. El hecho de que un trabajador, sin permiso ni causa justificada acumule seis faltas o más aún cuando no sean consecutivas, dentro del término de 30 días naturales.

Artículo 41. En el caso de levantamiento de acta administrativa por cuatro faltas consecutivas; por acumulación de seis faltas discontinuas en treinta días naturales, por no reanudar labores dentro de los cuatro días hábiles siguientes a que se concluya la causa que impedía al trabajador prestar sus servicios; por abandono de labores técnicas por seis o más inasistencias injustificadas a labores técnicas en treinta días naturales, el superior jerárquico del trabajador afectado, la remitirá de inmediato para su dictaminación.

CAPITULO VIII.

DE LA ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA EN EL TRABAJO.

Artículo 88. Si el registro de entrada se efectúa, después de los quince minutos de tolerancia, pero dentro de los cuarenta siguientes a la hora señalada para el inicio de sus labores, se considera retardo menor; después de esa hora, no se permitirá el registro de asistencia al trabajador al desempeño de sus labores y se considera como falta injustificada, salvo la autorización del jefe del Departamento.

Artículo 93. Se consideran como faltas injustificadas de asistencia del trabajador, los siguientes casos:

- I. Cuando no registre su entrada, salvo en los casos que prevé al artículo 88 de éstas condiciones.
- II. Si el trabajador abandona sus labores antes de la hora de salida reglamentaria sin autorización de sus superiores y regresa a registrar únicamente su salida.
- III. Cuando no registre su salida, salvo en los casos en que cuente con la justificación del jefe del Departamento.

CAPITULO XVII.

DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

Artículo 229. Se aplicará una nota mala a los trabajadores en caso de reincidencia a conductas prohibidas cuando:

Incurran en faltas injustificadas de asistencia discontinuas que no excedan de tres días en el término de un mes, sin perjuicio de no cubrirse los salarios por los días no laborados.

INVESTIGACIONES SOBRE AUSENTISMO.

Rosberger (1982), hace mención a una encuesta sueca en donde concluyen, que el ausentismo mostró una relación inversa entre satisfacción y ausentismo por enfermedad, las enfermeras con grados de alta y muy alta satisfacción tuvieron 10 días de ausencia por enfermedad, comparados con 22 entre las de bajo y muy bajo grado de satisfacción, el turno nocturno presentó tasas relativamente elevadas de falta sin autorización y licencia médica.

Romero (1995), midió el efecto de una entrevista motivacional para disminuir el ausentismo del personal que durante 1994 tuvo 8 o más ausencias injustificadas, incluyó un grupo de 9 categorías: enfermería, asistentes médicos, médicos, auxiliar de servicios de intendencia, laboratorista, manejador de alimentos, operador de ambulancia y auxiliar universal de oficinas. Los resultados manifestaron un decremento de 64% en el total de días de ausentismo posterior a la estrategia comparado con el ausentismo del año anterior durante el mismo periodo. Por tipo de ausentismo se observó un decremento en el rubro de riesgo de trabajo con 88%, faltas 12% e incapacidad por enfermedad con 66%.

Hernández, F. (1996), en el Centro Médico Nacional "Adolfo Ruiz Cortines" del IMSS, estudió los factores condicionantes de ausentismo no programado en el personal de enfermería; los resultados fueron que: El 69% de los trabajadores se ausentaron por no tener una persona para el cuidado de los hijos cuando acude a laborar; por lo tanto este fue el factor condicionante de ausentismo.

Fernández y cols (1998), realizaron un estudio retrospectivo, a una muestra de 369 enfermeras, los rubros de ausencia analizados fueron: incidencia no autorizada, incidencia autorizada, licencia con sueldo, licencia sin sueldo, guardias, puso guardia, hizo guardia, los resultados encontrados indican que, el turno nocturno presentan elevaciones importantes en faltas sin autorización y licencia médica y son las que con mayor frecuencia solicitan que se les supla.

Campos y cols. (1999), estudiaron el ausentismo no programado HGZ/MF, analizaron las características que presentó el ausentismo no programado durante el periodo de noviembre de 1997 a octubre de 1998, encontrando: 56% de los trabajadores incurrió en ausentismo no programado, de los cuales el 72.7% fueron por incapacidad, 9.7% por faltas injustificadas, 2.8% por licencia sin sueldo y el 14.8% por licencias con sueldo; el ausentismo no programado prevaleció en el personal del turno vespertino (68%), existió mayor frecuencia en el personal con antigüedad menor de 5 años y mayor de 20; los meses con mayor número de incidencias fueron diciembre y mayo.

DEFINICIÓN DE TERMINOS.

1. **Satisfacción en el trabajo:** Es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.³
2. **Ausentismo:** Son todas aquellas faltas de asistencia a trabajo que ocurren cuando el empleado debería presentarse a trabajar.
3. **Actitud:** Es la forma en que una persona tiende a sentir, ver, o interpretar una situación en particular.
4. **Insatisfacción del trabajo:** Es una actitud general ante el trabajo, es la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que deberían recibir.
5. **Personal operativo:** Es el personal de enfermería, independientemente de su categoría esta implicado en la atención directa al paciente: auxiliar A, auxiliar B y enfermera general.
6. **Factores satisfactorios:** Son los que provocan satisfacción con el cargo y con las aparentes mejoras con el servicio.
7. **Factores higiénicos:** Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja.
8. **Motivación:** Es una fuerza que impulsa al sujeto a adoptar una conducta determinada al realizar sus actividades.
9. **Incentivo:** Es una recompensa que percibe el empleado.

IV. MATERIAL Y METODOS

La metodología en la cual se basó éste estudio se describe a continuación:

TIPO DE ESTUDIO.

Retrospectivo, descriptivo, correlacional.

NIVEL DEL ESTUDIO.

De nivel II.

UNIVERSO.

Personal de enfermería del Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto".

POBLACIÓN.

329 enfermeras de base del área operativa del Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto", en la ciudad de San Luis Potosí.

MUESTRA.

77 de 80 enfermeras, seleccionadas con un muestreo probabilístico aleatorio simple, de estas una persona no aceptó participar y dos más se eliminaron por haber pedido un permiso para ausentarse por más de 21 días.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

1. Personal de enfermería de base que corresponda al área operativa ubicado en los diferentes servicios de la Institución.
2. Con 6 meses o más de antigüedad.
3. Personal que al ser seleccionado para la muestra lo hayan cambiado de servicio o turno.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

1. Faltas justificadas (ausentismo programado) en un período mayor de 21 días.
2. Que no desee participar.

CRITERIOS DE ELIMINACIÓN.

1. Cuestionarios incompletos..

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Se diseñó un cuestionario autoadministrado, la parte frontal contenía las instrucciones del llenado así como algunos aspectos éticos para su uso. (anexo 1).

Dicho cuestionario fue conformado en tres secciones: la primera corresponde a las variables antecedentes con un total de 14 ítems, la segunda mide la satisfacción laboral (variable independiente), la cual se integró con 6 indicadores y 29 ítems estructuradas de la siguiente forma:

INDICADOR	TOTAL ITEMS	ITEMS
Relaciones Interpersonales	3	15, 16, 39
Seguridad en el Trabajo	6	17, 18, 19, 20 30 31
Calidad en la Supervisión	5	21, 22, 23, 24, 25
Importancia hacia la tarea	5	26, 27, 28, 29. 38
Reconocimiento por un buen Trabajo	4	32, 33, 34, 35
Oportunidad para el Progreso	6	36, 37, 40, 41, 42, 43

Medido con una escala ordinal tipo Lickert:

1. Muy insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Indiferente.
4. Satisfecho.
5. Muy satisfecho.

La confiabilidad del instrumento está sustentada en un alfa cronbach de 0.89. Para contar con la validez realizó la prueba piloto en el mes de febrero (1998) en el Hospital General del ISSSTE en San Luis Potosí, a una muestra de 11 enfermeras, seleccionadas con base en los criterios de exclusión e inclusión, los resultados obtenidos fueron útiles para realizar modificaciones a los instrumentos correspondientes, siendo las siguientes: modificación de la redacción en la hoja frontal y se suprimieron dos preguntas (44 y 47) de la sección III por considerarse repetidas.

La tercera fase del cuestionario fue destinada para identificar algunas causas de ausentismo, lo cual se realizó con 2 preguntas abiertas.

Los datos de ausentismo no justificado (variable dependiente) se recabaron de: roles del personal de enfermería, bitácoras y diarios de registro de entrada del personal, para el registro de las inasistencias se diseñó un formato el cual incluía: la fecha de la falta, el turno, si avisaba anticipadamente y el nivel académico.(anexo 2).

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El periodo de recolección de la información definitiva fue del 11 de mayo al 05 de junio de 1998. Para iniciar con dicho proceso, previamente se dió a conocer un resumen del protocolo, el cual fue entregado de manera anticipada a

las autoridades correspondientes de enfermería, así mismo, se mencionó la manera como se recabaría la información.

Una vez seleccionada la población se recabó información sobre los horarios para localizar a las enfermeras y de ésta forma se procedió a encuestar, la duración fue de 20 a 30 minutos en promedio, el total de encuestas aplicadas fue de 77. Es importante señalar que el investigador estuvo con el encuestado en el momento de su llenado con la finalidad de aclarar dudas si se presentara el caso.

Respecto al ausentismo injustificado, se recabó de los registros febrero a mayo de 1998, El tiempo destinado para ésta etapa fue del 5 al 8 de mayo, 4 y 5 de junio.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En lo referente a satisfacción laboral los datos fueron agrupados por indicadores para estimar el rango de ponderación y se basó en los puntajes totales obtenidos de acuerdo a la escala tipo Lickert, en base a lo anterior, se le dio un valor de 1 a la que se encontró más insatisfecha y de 5 para la más satisfecha, posteriormente el número total de respuestas contenidas en cada indicador se multiplicó por 1 para obtener la satisfacción más baja y 5 para la más alta, quedando de la siguiente manera:

SATISFACCIÓN LABORAL			
INDICADORES	NIVELES		
	ALTA	MODERADA	BAJA
1. Relaciones Interpersonales	11 - 15	7 - 10	3 - 6
2. Seguridad en el trabajo	24 - 30	15 - 23	6 - 14
3. Calidad de la supervisión	19 - 25	12 - 18	5 - 11
4. Importancia hacia la tarea	19 - 25	12 - 18	5 - 11
5. Reconocimiento por un buen trabajo	16 - 20	11 - 16	5 - 10
6. Oportunidad para el progreso	24 - 30	15 - 23	6 - 14

Para determinar los niveles de satisfacción por indicadores se tomó como base los puntajes mínimo y máximo.

La satisfacción laboral (variable independiente) en general se hizo a partir de la suma total de los indicadores, 29 como mínimo y 145 como máximo, por lo que se elaboraron los siguientes niveles:

<i>SATISFACCION ALTA</i>	<i>145 A 107</i>
<i>SATISFACCION MODERADA</i>	<i>106 A 68</i>
<i>SATISFACCION BAJA</i>	<i>67 A 29</i>

Para la variable ausentismo (dependiente) se generó una escala en base a las faltas no justificadas en 4 meses (de febrero a mayo), quedando de la siguiente manera:

AUSENTISMO ALTO	5 A 6
AUSENTISMO MODERADO	3 A 4
AUSENTISMO BAJO	1 A 2

En relación a las variables antecedentes, es importante señalar que se utilizó se utilizó la estadística descriptiva: frecuencias relativas, medidas de tendencia central y de dispersión. La correlación entre las variables se determinó mediante la correlación lineal de Pearson r , con un nivel de significancia de 0.05.

Los datos fueron procesados en computadora mediante el paquete estadístico SPSS versión 8, para el texto con el procesador de palabras Microsoft Word y las tablas y gráficos se elaboraron con Microsoft Excel.

CONSIDERACIONES ETICAS.

Es un estudio considerado sin riesgos para los participantes ya que se tomó en cuenta los derechos humanos mediante el consentimiento informado.

La documentación proporcionada por la jefatura de enfermería: roles del personal, bitácoras y diarios de registro de entrada del personal se consultaron dentro del mismo departamento, por lo que se aseguró la confidencialidad y anonimato de la información obtenida.

La información se maneja en forma grupal para proteger la confidencialidad de los participantes.

Se obtuvo la autorización correspondiente para la aplicación del instrumento al personal operativo. Los cuestionarios se manejaron con un folio, sin identificar a la enfermera que lo contestó, respetando de esta manera el anonimato.

Los resultados obtenidos se darán a conocer a las autoridades correspondientes.

V. RESULTADOS

La presentación de los resultados se realiza en congruencia con los objetivos, hipótesis, marco teórico, para la cual, se realiza la descripción de las características sociodemográficas, laborales, la relación existente entre satisfacción laboral y ausentismo, así como, la identificación de ambas variables con las características tanto personales como laborales, las cuales son presentadas a través de cuadros y un gráfico.

Los datos obtenidos corresponden a 77 elementos del personal de enfermería del área operativa, con una antigüedad promedio de 8.5 años en la Institución, 2.6 años en el mismo servicio y 5 años en el turno.

CUADRO 1**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL OPERATIVO
DE ENFERMERIA.**

Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto"
SAN LUIS POTOSÍ . JULIO 1998.

n=77

CARACTERÍSTICAS	No	%
EDAD		
20 – 24	4	5.2
25 – 29	37	46.8
30 – 34	15	19.5
35 – 39	12	15.6
40 – 44	3	3.9
45 Y MÁS	6	7.8
EDO. CIVIL		
SOLTERA	39	50.6
CASADA	36	47.0
VIUDA	1	1.2
UNIÓN LIBRE	1	1.2
No. DE HIJOS		
NINGUNO	40	51.9
1 A 2	26	33.8
3 A 4	8	10.4
5 A MÁS	3	3.9

Fuente: Directa.

Se observa que 100 % es personal de sexo femenino, 47% con edad entre 25 y 29 años, 50% solteras, y 52%.sin hijos

CUADRO 2
CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE
ENFERMERIA.
 Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto"
 SAN LUIS POTOSÍ . JULIO 1998.

n=77

CARACTERÍSTICAS	No	%
TURNO		
MATUTINO	26	33.8
VESPERTINO	20	26.0
NOCTURNO	31	40.2
CATEGORIA DE CONTRATACIÓN		
ENF. AUX. A	15	19.5
ENF. AUX. B	38	49.4
ENF. GENERAL	24	31.1
SERVICIO		
PEDIATRÍA	21	27.3
GINEC. Y OBSTET.	7	9.1
CIRUGÍA	9	11.7
MEDICINA	9	11.7
URGENCIAS	11	14.3
TERAPIA	4	5.2
CONS. EXTERNA	4	5.2
QUIROFANO	10	13.0
SERV.	2	2.6
COMPLEMENTARIOS		

Fuente: Directa.

En relación a las características laborales del personal, 40% se ubica en el nocturno, se incluyen las dos jornadas, 33% turno matutino; 49% con categoría de contratación de enfermera auxiliar B; 27% se ubica en el servicio de pediatría, 14% medicina interna y 13% en quirófano.

CUADRO 3.
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE ENFERMERÍA
Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto"
SAN LUIS POTOSÍ. JULIO 1998.

n= 77

INDICADORES	SATISFACCIÓN							
	ALTA		MODERADA		BAJA		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%
OPORTUNIDAD PARA EL PROGRESO	18	23.4	12	15.6	47	61.0	77	100
RECONOCIMIENTO POR UN BUEN TRABAJO	20	26.0	15	19.5	42	54.5	77	100
IMPORTANCIA HACIA LA TAREA	50	64.9	18	23.4	9	11.7	77	100
CALIDAD EN LA SUPERVISIÓN	9	11.7	11	14.3	57	74.0	77	100
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	28	36.4	14	18.2	35	45.5	77	100
RELACIONES INTERPERSONALES	25	32.5	38	49.4	14	18.2	77	100

Fuente: Directa

De los indicadores, alta satisfacción la obtuvo, importancia hacia la tarea en 64.9%, y como baja satisfacción, 74% corresponde a calidad en la supervisión; 61% oportunidad para el progreso y 54.% reconocimiento por un buen trabajo.

CUADRO 4.
NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE
ENFERMERIA.

Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto"
SAN LUIS POTOSI. JULIO 1998.

n=77		
NIVEL	No.	%
SATISFACCIÓN ALTA	26	33.8
SATISFACCIÓN MODERADA	50	64.9
SATISFACCIÓN BAJA	1	1.3
TOTAL	77	100.00

Fuente: Directa.

En cuanto a satisfacción laboral global, 64.9% corresponde a satisfacción moderada.

AUSENTISMO

Del total de personas que conformaron la muestra (77) se encontró que 28 tenían ausentismo injustificado, que representó 36.3%, siendo un total 67 días no laborados.

CUADRO 5.
NIVELES DE AUSENTISMO INJUSTIFICADO DEL PERSONAL OPERATIVO
DE ENFERMERIA.
Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto"
SAN LUIS POTOSÍ, JULIO 1998.

n= 28

NIVELES	No	%
AUSENTISMO ALTO	2	7.1
AUSENTISMO MODERADO	6	21.4
AUSENTISMO BAJO	20	71.4
TOTAL	28	100.0

Fuente: Directa

Se observa que el nivel de ausentismo en 71.4% es bajo, y representa de 1 a 2 faltas.

Se exploraron las causas de ausentismo, por medio de la opinión, en el cuadro 6 se muestran las mas frecuentes.

CUADRO 6.
CAUSAS DE AUSENTISMO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL AREA
OPERATIVA.
Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto"
SAN LUIS POTOSÍ. JULIO 1998.

CAUSAS DE AUSENTISMO	No.	%
PROBLEMAS PERSONALES	81	39.1
ENFERMEDAD PERSONAL O FAMILIAR	63	30.4
PROBLEMAS LABORALES	59	28.5
OTROS	4	2.0
TOTAL	207	100.0

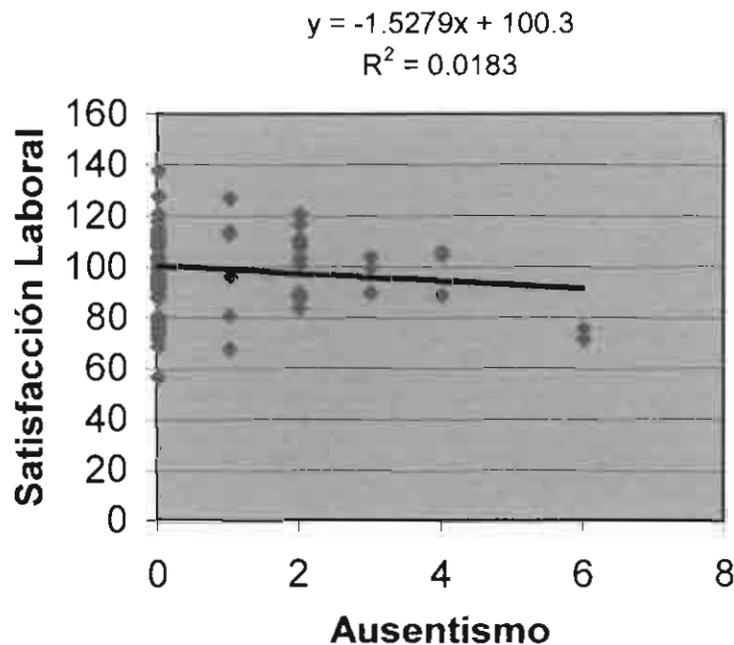
Fuente: directa

Se mencionaron 207 causas de ausentismo, 39% corresponde a problemas personales; 30.4 % a enfermedad personal o familiar y 28.5% a problemas laborales, dentro de éstos últimos encontramos los relacionados con las deficientes relaciones interpersonales, sobrecarga de trabajo en el servicio, estrés que le genera el servicio y un ambiente de trabajo desagradable.

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y AUSENTISMO DEL PERSONAL OPERATIVO DE ENFERMERÍA.

Esta prueba se realizó con las 77 enfermeras de las cuales sólo 28 que presentaron ausentismo injustificado y la satisfacción total de estas mismas; la prueba de correlación mostró que no existe relación entre ambas (R^2 0.0183), la prueba t señala que es estadísticamente no significativa (2.41) y una $p > .05$ por lo que la hipótesis nula se acepta.

GRFICO 1.
CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AUSENTISMO DEL PERSONAL OPERATIVO DE ENFERMERIA.
Hospital Central "Dr. Ignacio Morones Prieto".
SAN LUIS POTOSÍ. JULIO 1998.



El diagrama de dispersión muestra que tiene una tendencia negativa y que no hay asociación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo injustificado del personal de enfermería.

VI. DISCUSIÓN

En este estudio se revisó la relación existente entre la satisfacción laboral y el ausentismo del personal operativo de enfermería, la cual se analizó tomando en cuenta los objetivos, hipótesis y marco teórico que lo fundamenta.

Los resultados señalan que de los tres niveles de satisfacción laboral el que predominó fue el moderado, dicho hallazgo coincide por lo reportado por Andrade (2000), en relación a la determinación de los niveles de satisfacción laboral por indicadores, el que obtuvo mayor porcentaje en alta satisfacción fue el de **importancia hacia la tarea**, al respecto Robbins (1998) menciona que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y realimentación a su desempeño.

Así mismo, Herzberg señala que los factores de satisfacción o "motivadores", son intrínsecos al trabajo y pueden concretarse en el gusto por el trabajo, la responsabilidad que deriva del mismo, el deseo de realización o de logro, el obtener la estima ajena y la propia promoción. Estos factores son considerados como de verdadera satisfacción positiva que conllevan a que el individuo le otorgue la importancia a la tarea que realiza.

El indicador que obtuvo un nivel de satisfacción moderado fue el de **relaciones interpersonales**, al respecto Herzberg menciona que éste factor produce un efecto duradero de satisfacción y contribuye en el aumento de la productividad, Flores(1990), Chávez (1984) y Salinas (1994) en sus estudios encontraron una baja satisfacción en cuanto a éste punto y lo atribuyen a la cantidad de trabajo entre otros aspectos.

En cambio, los indicadores que se encontraron con un nivel de satisfacción baja fueron:

- **oportunidad para el progreso**, esto se puede explicar, a partir de las condiciones socioeconómicas por las que atraviesa la institución en la que se realizó el estudio lo que impide que se obtengan becas para que el personal continúe superando o en ocasiones es debido también a la normativa, la cual, en determinado momento impide que se realicen cambios de turno o descansos, éstos resultados concuerdan con los señalados por Chávez (1984), McGrathl (1989).
- **reconocimiento por un buen trabajo**, los resultados concuerdan con los reportados por Pacheco (1994); Moreno (1998). Este hallazgo llama la atención debido a que el reconocimiento genera satisfacción intrínseca obtenida por el propio trabajo a través del desarrollo y uso de destrezas y habilidades.
- **calidad de la supervisión**, respecto a este punto, en el momento de éste estudio, la supervisión tenía un tramo de control muy amplio y no se cubrían las necesidades del personal, debido probablemente a que no había un programa de supervisión establecido de manera formal, al respecto Robins(1998), menciona que cada evaluador tiene su propio sistema de evaluación, entonces algunos evaluadores califican bajo y alto en el mismo rubro. O bien, que la evaluación de la supervisión formal se realice después de que ha ocurrido un evento, de tal manera que el personal percibe que se le ha tratado injustamente. Los factores antes mencionados, según Herzberg, no son motivadores porque no causan mejoría alguna en actitudes y desempeño, sólo pueden impedir que el personal se sienta satisfecho.
- **seguridad en el trabajo**, los resultados de éste rubro, pueden ser atribuidos a que en ese tiempo la institución no pertenecía a los Servicios de Salud del Estado y por consiguiente su ingreso era bajo y no alcanzaba a cubrir todas

sus necesidades, aunado a que el trabajador consideraba que su salario era insuficiente para cubrir sus necesidades, asimismo como, a la incertidumbre de tener un trabajo estable. Al respecto Robins (1998) menciona que, los empleados prefieren ambientes físicos que no le sean peligrosos o incómodos, con herramientas y equipo adecuado.

Entonces, cabe hacer notar que, la satisfacción se relaciona con las capacidades individuales para adaptarse a la situación, a la habilidad de relacionarse con otros, a la preparación del personal, entre otros, de ahí la importancia que tienen los problemas laborales para que el personal se ausente cuando éstos no son resueltos, lo cual está apoyado por lo que dice Dilts (1985), en relación a que el individuo se ausenta cuando algo está mal en su entorno y contexto laboral y que debe tomarse en cuenta, de tal manera que un aspecto muy importante a tomar en cuenta es la familia, que se relaciona tanto con la satisfacción como con el ausentismo.

Dentro de las características personales encontradas en éste estudio se tienen que es personal relativamente joven, solteras, sin hijos, motivo por el cual quizá no se encontró un alto índice de ausentismo siendo 28 personas las que se ausentaron en los 4 meses, con un total de 67 faltas; al respecto, Chavez señala que, la edad y la antigüedad en el puesto son variables que están relacionadas con el nivel de satisfacción.

Existen algunas referencias de que el ausentismo tiene su origen en una serie de factores tales como: los dependientes del trabajo (condiciones del trabajo y de la organización), factores perilaborales (políticos, partidistas), del medio extralaboral (situaciones familiares o temporales como el embarazo), patologías reales, factores individuales (edad, sexo, personalidad), dependientes del sistema administrativo (tipo de atención médica), y el sistema de compensaciones que se maneja (estímulos).

Según la opinión de las personas encuestadas, las causas de ausentismo son generadas por problemas personales, enfermedad familiar y a problemas laborales, dentro de éstos es importante señalar que se encuentran los relacionados con las deficientes relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, el estrés que les genera el servicio en el cual se encuentran asignados, sobrecarga de trabajo en el servicio, ambiente de trabajo desagradable, y una mínima parte hacen referencia a la falta de capacitación, poca flexibilidad para cambiar de turno, el que no se otorguen permisos y sobretodo que es difícil conseguir quien lo supla cuando le autorizan algún permiso. Algunas de éstas causas se relacionan con los resultados del estudio de Flores (1990); siendo una profesión en donde predomina el género femenino, Fernández (1998), menciona que existe una problemática ligada a la profesión histórica, de género, con las situaciones de salud reproductiva y cuidado de los hijos.

Los resultados obtenidos de la relación entre satisfacción laboral y ausentismo injustificado indican una correlación negativa ($r = 0.0183$) la prueba de hipótesis con la t señala que no hay significancia estadística ($t_{75} \ 2.4. \ p > .05$), por lo tanto, se disprueba la hipótesis. Este hallazgo coincide con lo señalado por Robbins, (1999) quien encuentra una consistente relación negativa entre satisfacción y ausentismo, menciona que los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son el reto del trabajo, premios equiparables, condiciones del trabajo favorables y colegas que les gusta apoyar, además de la compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Davis (1999), menciona que, de los factores que contempla la teoría de Herzberg, el de mantenimiento es necesario para sentar los cimientos y mantener la motivación de los empleados, éstos se centran fundamentalmente en el trabajo y se relacionan con el contenido laboral. Por el contrario, los insatisfactores, se relacionan sobretodo con el contexto laboral, dado que tienen que ver con el entorno del trabajo.

Es importante señalar que los individuos generalmente tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales que son producto del entorno cultural en que viven y que influyen en la concepción de su trabajo y la forma en que se conducen en su vida. De ahí que es una función importante de los directivos identificar a tiempo las necesidades e impulsos de tal manera que pueda canalizar su comportamiento y motivarlos hacia el desempeño favorable de sus tareas. Es importante reconocer la contribución laboral de los empleados y la ejecución de su trabajo, ya que cada uno de ellos tiene habilidades únicas, cierto grado de iniciativa, creatividad, entusiasmo y la habilidad en la realización de su trabajo.

VII. CONCLUSIONES

Los resultados de éste estudio demuestran que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo injustificado del personal operativo de enfermería, por lo que probablemente éste último se relacione con otras causas no contempladas en éste estudio.

En lo que respecta a la satisfacción laboral fue muy interesante encontrar que el personal se mantuvo con un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor valor a la importancia de la tarea, de ahí que una persona satisfecha con su trabajo se traduce en una mayor productividad para la institución y disminuye los costos causados en determinado momento por el ausentismo.

Así mismo, es importante señalar que cuando a la persona no se le da la oportunidad de progresar, no le reconocen su trabajo, o se tiene una supervisión deficiente, se genera la insatisfacción y como consecuencia puede llegar a generar ausentismo, lo cual impactará notablemente tanto en la atención que se brinda al cliente por la sobrecarga de trabajo como en los costos para la institución.

En relación al ausentismo que se analizó, se concluye que la gente joven y con poco tiempo en la institución, es la que más se ausenta, probablemente porque son más inestables en los trabajos y sus expectativas son diferentes a las encontrados, en cambio, los empleados de mayor edad son más estables, pero presentan tasas más altas de ausentismo inevitable, probablemente debido a la salud, asociada al envejecimiento y al periodo de recuperación más largo cuando llegan a enfermar.

En síntesis, se concluye que tanto para la satisfacción laboral como para el ausentismo existe una serie de factores de van a influir para que éstos se presenten, ya que la satisfacción esta basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, y el ausentismo puede estar dado por

factores derivados de la institución, el trabajador y las causas que hayan llevado a que se presente éste.

De acuerdo a los resultados de éste estudio se manifestaron en condiciones organizacionales diferentes por lo que valioso actualizar los datos para observar como han evolucionado con el cambio organizacional y la dinámica que actualmente se tiene.

VIII. LIMITANTES

- El no tener un espacio privado para la aplicación de las cédulas al personal seleccionado.
- Subregistros de ausentismo.
- El no contar con un formato para el registro del ausentismo del personal.
- El no encontrar bibliografía suficiente sobre ausentismo.
- Vigencia de los datos.

IX. RECOMENDACIONES.

- Que se elabore un programa institucional de motivación para el personal del área operativa teniendo presente los indicadores en los cuales se obtuvo un nivel de satisfacción baja.
- A partir de éste estudio, se diseñe otro en donde se comparen un grupo de personas que se ausentan contra no se ausentan y se mida el nivel de satisfacción.
- Realizar un estudio sobre ausentismo en el cual se analice el impacto económico para la institución y las repercusiones que genera en la atención del cliente.
- Que se elabore un instrumento para registrar el ausentismo del personal.
- Que de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo bajo las cuales se rige la institucional se apliquen las medidas correspondientes para ausentismo.
- Estudiar el ausentismo como variable independiente.

X. BIBLIOGRAFIA.

Andrade, C.R. 2000. Tesis: estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos.

Blum, M.; Naylor, J.C. 1976. Psicología Industrial. México. Trillas. P.p.531-555.

Campos, C. Y cols. 1999. Memorias de la VIII Reunión Nacional de Investigación Médica.

Chávez, M. et al. 1996. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Rev. Méd. IMSS (Méx.) No.34 (3):253-256.

Chadwick, J. K. 1982. Social Psychology of absenteeism. Praeger Scientific. U.S.A. P.p. 7 – 20.

Chruden, H. J. 1991. Administración de personal. 15 ed. edit. Continental. México. Pp. 574- 580.

Condiciones generales de trabajo 2002-2005.

Davis, K.; Newstrom, J. 1999. El Comportamiento Humano En El Trabajo. 10ed. México. P.p. 157- 171.

Dilts, David. 1985. Getting absent workers back on the job. Quorum Books. U.S.A. P.p.29-39

Fernández, V. y cols. 1998. Enfermería una Profesión de alto Riesgo. México, Plaza y Valdes. P.p. 117-220.

Fleishman, E.A.; Bass. A. L. 1979. Estudios de psicología Industrial. Trillas, México. Pp.331-341.

Flores, H. A.; et al. 1994. Satisfacción laboral en médicos del primer nivel de operación.. Rev. Méd. IMSS.(Méx.) 32:549-552.

Gibson, J. O. 1966. Toward a conceptualization of absence behaviour of personnel in organizations. *Administrative Science Quarterly*, U.S.A. Pp 2, 102 – 133.

Hampton, D. R. 1991. *Administración*. E ed. México, McGraw-Hill. P.p. 619-620.

Hodgetts, R.; Atman, S. 1981. *Comportamiento en las Organizaciones*. Mc. Graw Hill. México. Pp 95-119.

Kleinman, J. ; Roserger, C. 1982. *Hospital and Health Services Administration*. U.S.A. NOV/DEC. P.p. 69 a 71.

López R. T. et al. 1983. Tesis: "Ausentismo del personal de enfermería de la clínica estatal del ISSSTE de San Luis Potosí.

Martínez, M. 1993. *Sociología de una Profesión: El Caso Enfermería* . CEE. 2ed. México. P.p. 37-41.

Moreno y cols. 1998. Autopercepción de calidad del cuidado en enfermería. *Desarrollo científico de enfermería*. 6 (9): 267-271.

Mottaz, C. Y cols. 1998. *The Journal of the foundation of de American college of healt care executives*. Vol. 33, no. 1. P.p 57-69.

Mueller, C.; y cols. 1990. *Nurses' Job Satisfaction: A Proposed Measure* . P.p. 11-115.

Ortega, P. R. 1997. *Diagnóstico Administrativo de enfermería Del Hospital Central "Dr. Ignacio morones Prieto"*. Trabajo elaborado en la residencia de campo I, del programa de Maestría en Administración de la Atención de Enfermería.

Pacheco y cols. 1994. Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar.- *Revista de enfermería del IMSS*. 1(6): 33-36.

Robbins, S. P. 1998. El comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. 8ta. de . Edit. Prentice Hall. Págs. 47-196.

Romero, P. 1995. Efecto de la entrevista motivacional como estrategia para abatir el ausentismo no programado en el personal del H. G. Z. C/ M.F. no. 8 del IMS de Guerrero. Nov. 6.

Salinas, O. C.; Laguna, C.J. 1994. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública Méx. Vol36:22-29.

Sampieri, H. R., 1996. Metodología de la investigación. 2de. Mc Graw Hill. P.P. 500

Schutz, D. 1991. Psicología industrial. 3ra. De. Mc Graw Hill. Méx. P.p. 242-270.

Slavitt, D. B. et al. "Nurses' stisfaction with their work situation. 1978. Nursing Research. March-April. Vol.27 no. 2.

Werther, W.B. 1987. Administración del Personal y Recursos Humanos. 2de. Mc Graw Hill. México. Pp. 271-276.

Wexley, y cols. 1990. Conducta organizacional y la psicología del personal. CECSA. México. P.p. 69-80.

ANEXOS

ANEXO 1.

INSTRUCTIVO PARA EL INSTRUMENTO 1.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI.
FACULTAD DE ENFERMERIA.
UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACION.
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

EN EL PRESENTE INSTRUMENTO SE RECOLECTARÁ INFORMACIÓN PARA UNA INVESTIGACIÓN QUE SE VA A REALIZAR EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA, POR LO CUAL SE LE SOLICITA SU SINCERIDAD YA QUE LA INFORMACIÓN OBTENIDA SERÁ CONFIDENCIAL.

¡GRACIAS!

Este formato será de autollenado personal y el entrevistador estará con usted hasta que termine ya que en ese momento se recogerá.

A continuación se da a conocer como esta elaborado para facilitar su comprensión y las respuestas posibles.

Consta de tres secciones con un total de 45 ítems, divididos de la siguiente manera:

- SECCIÓN I, corresponde a la ficha de identificación que contiene 14 preguntas para las cuales se le solicita que llene el cuadro en blanco con el número que corresponda o haya elegido cuando se le presente varias opciones. En la pregunta 11 de esta sección si su respuesta es **sí** continúe, y si es **no** pase a la pregunta a la 15.
- SECCIÓN II, aquí se manejan aspectos relacionados con el grado de satisfacción que usted tiene, contiene 29 ítems. Aquí se le pide que marque con una **X** el cuadro de su preferencia, teniendo presente que existe una escala que va de muy satisfecho a muy insatisfecho.
- SECCIÓN III, incluye 2 cuestiones relacionadas con opiniones sobre las ausencias del personal.

Todos estos ítems son importantes para el estudio, por lo cual, si hay alguno que no le quede claro, favor de comunicar al encuestador.

•

•

•

•

•

•

•

•

FOLIO

FECHA

SECCION I.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN

LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO CON EL NUMERO QUE CORRESPONDA.		NO LLENAR ESTA COLUMNA.
1. ¿Cuántos años de edad tiene?	AÑOS <input type="text"/>	<input type="text"/>
2. ¿Su estado civil es?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• SOLTERA.....1		
• CASADA.....2		
• DIVORCIADA.....3		
• VIUDA.....4		
• UNIÓN LIBRE.....5		
3. ¿Cuántos hijos tiene?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• NINGUNO.....1		
• 1 A 2.....2		
• 3 A 4.....3		
• 5 A 6.....4		
• MAS DE 6.....5		
4. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la institución?	AÑOS <input type="text"/> MESES <input type="text"/>	<input type="text"/>
5. ¿En qué servicio se encuentra ubicada actualmente?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
• AREA TOCO QX.....1		
• NEONATOS.....2		
• CUNERO.....3		
• LACTANTES.....4		
• ESCOLARES.....5		
• URGEN. PED.....6		
• AISLADOS.....7		
• URGEN. ADULTOS.....8		
• CONSULTA DE URGEN. ADULTOS.....9		
• CONSULTA DE URGEN. PEDIATRICAS.....10		
• GINECO-OBSTETRICIA.....11		
• QUEMADOS.....12		
• CIRUGIA HOMBRES.....13		
• CIRUGIA MUJERES.....14		
• MEDICINA HOMBRES.....15		
• MEDICINA MUJERES.....16		
• TERAPIA INTENSIVA.....17		
• CEYE.....18		
• CONSULTA EXTERNA.....19		
• NUTRICION PARENTERAL.....20		
• ONCOLOGIA.....21		
• QUIROFANO.....22		

6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en ese servicio?	AÑOS <input type="text"/>	MESES <input type="text"/>	<input type="text"/>
EN LAS SIGUIENTES PREGUNTAS LLENE EL CUADRO EN BLANCO CON EL NÚMERO QUE ELIJA.			
7. ¿En qué turno se encuentra ubicada actualmente?		<input type="text"/>	<input type="text"/>
<ul style="list-style-type: none"> • MATUTINO.....1 • VESPERTINO....2 • NOCTURNO.....3 			
8. ¿Cuánto tiempo lleva en ese turno?	AÑOS <input type="text"/>	MESES <input type="text"/>	<input type="text"/>
9. ¿Cuál es su tipo de contratación ?		<input type="text"/>	<input type="text"/>
<ul style="list-style-type: none"> • EVENTUAL... 1 • BASE.....2 			
ESCRIBA SU RESPUESTA SOBRE LA LÍNEA.			
10. ¿Cuál es su categoría enfermera?		<input type="text"/>	<input type="text"/>

EN LA SIGUIENTE PREGUNTA, COLOQUE EL NUMERO QUE ELIJA EN EL CUADRO EN BLANCO, SI SU RESPUESTA ES **NO** PASE A LA QUE SE LE INDICA Y SI ES **SI** CONTINUE EN ESTA SECCIÓN.

11. ¿Trabaja en otra institución?

- SI.....1
- NO.....2

PASE A LA
15.
SECCIÓN

12. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en ese lugar?

AÑOS

MESES

13. ¿Qué turno tiene?

- MATUTINO.....1
- VESPERTINO.....2
- NOCTURNO.....3

ESCRIBA SOBRE LA LINEA.

14. ¿Cuál es su categoría de contratación?

SECCION II.

PREGÚNTESE A SÍ MISMO ¿QUE TAN **SATISFECHO** ESTOY CON DETERMINADA SITUACIÓN?

MUY SAT. SIGNIFICA QUE ESTOY MUY SATISFECHO.

SAT. SIGNIFICA QUE ESTOY SATISFECHO.

N. INDIFERENTE.

INSAT. SIGNIFICA QUE ESTOY INSATISFECHO.

MUY INSAT. SIGNIFICA QUE ESTOY MUY INSATISFECHO.

MARQUE CON UNA **X** DENTRO DEL CUADRO LA RESPUESTA QUE USTED CREA MÁS CONVENIENTE DE ACUERDO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN.

ASI ES COMO ME SIENTO EN MI TRABAJO A CERCA DE...	5	4	3	2	1	NO LLENAR ESTA COLUMNA
	MUY SAT.	SAT.	N	INSAT.	MUY INSAT.	
15. La manera como mis compañeros se relacionan unos con otros.	<input type="checkbox"/>					
16. La forma en que debe o pueda darse una dificultad con algún compañero de trabajo dentro de la institución.	<input type="checkbox"/>					
17. El trabajar en esta institución.	<input type="checkbox"/>					
18. Las condiciones físicas de la institución.	<input type="checkbox"/>					
19. La seguridad que proporciona la institución para la atención del paciente.	<input type="checkbox"/>					
20. La manera en que mi trabajo me proporciona un ingreso fijo.	<input type="checkbox"/>					
21. El modo como la supervisora me orienta.	<input type="checkbox"/>					
22. La capacidad de mi supervisora para tomar decisiones.	<input type="checkbox"/>					
23. La comunicación que mi supervisora tiene con el personal.	<input type="checkbox"/>					
24. El que mi supervisora reconozca mi trabajo.	<input type="checkbox"/>					
25. Las relaciones interpersonales que se establecen entre la supervisora y el personal operativo.	<input type="checkbox"/>					
26. La oportunidad de hacer algo diferente algunas veces.	<input type="checkbox"/>					
27. La libertad de usar mi propio juicio para la atención del paciente	<input type="checkbox"/>					

CONTINUA.	5	4	3	2	1	NO LLENAR ESTA COLUMNA
ASI ES COMO ME SIENTO EN MI TRABAJO A CERCA DE...	MUY SAT.	SAT.	N	INSAT.	MUY INSAT.	
28. El que mi trabajo me de la oportunidad de desarrollar habilidades técnicas.	<input type="checkbox"/>					
29. La oportunidad de hacer algo que me permita usar mis conocimientos.	<input type="checkbox"/>					
30. El estar asignada al servicio actual.	<input type="checkbox"/>					
31. La seguridad psicológica que me da el servicio en el que estoy actualmente.	<input type="checkbox"/>					
32. Los incentivos morales (reconocimientos por escrito o verbales) que recibo del departamento de enfermería me hacen sentir.	<input type="checkbox"/>					
33. Los incentivos económicos y con tiempo que percibo por mi desempeño en el trabajo.	<input type="checkbox"/>					
34. El reconocimiento de mis compañeros por el trabajo que desempeño.	<input type="checkbox"/>					
35. El apoyo moral de mis compañeros para superarme.	<input type="checkbox"/>					
36. La oportunidad de ser "alguien" en la institución.	<input type="checkbox"/>					
37. El sentimiento de realización que obtengo en el puesto.	<input type="checkbox"/>					
38. La oportunidad de orientar algunas veces a mis compañeros.	<input type="checkbox"/>					
39. El establecer una relación de ayuda con los pacientes.	<input type="checkbox"/>					
40. Poder hacer cosas dentro de mi profesión que no se contrapongan con mis principios y valores.	<input type="checkbox"/>					
41. Las oportunidades de ascenso.	<input type="checkbox"/>					
42. La facilidad de asistir a cursos para mi capacitación.	<input type="checkbox"/>					
43. El apoyo que me brinda el departamento de enfermería para la superación personal y profesional.	<input type="checkbox"/>					

ANEXO 2.

INSTRUCTIVO PARA EL INSTRUMENTO 2.

Este instrumento será llenado únicamente por el investigador y los datos se recolectarán mediante los expedientes de las personas que hayan faltado, de los roles mensuales para obtener el número de nómina el cual será la clave en el formato, y también de las bitácoras que se llevan en el departamento de enfermería.

Este formato no se codificará ya que varios de los datos corresponde a la ficha de identificación y están incluidos en el instrumento 1, solo se dará a conocer el índice de ausentismo.

PERMISO DEL AUTOR PARA COPIAR EL TRABAJO.

El autor concede el permiso para producir total o parcialmente y por cualquier medio la tesis titulada "**SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AUSENTISMO DEL PERSONAL OPERATIVO DE ENFERMERÍA**", para propósitos de consulta académica. Sin embargo, quedan reservados los derechos de autor que confiere la ley, cuando sea cualquier otro motivo diferente al que señala, lo que conduzca a su reproducción parcial o total.

Rosa Icela Ortega Puentes.

San Luis Potosí. S.L.P.
